

苦情解決報告会議事録

日 時：2026年5月15日（金） 15：00～16：30

場 所：堺市総合福祉会館 第一会議室

参加者：第三者委員 大阪公立大学 名誉教授 関川 芳孝先生

第三者委員 社会福祉法人 みかり会 理事長 谷村 誠先生

宮田あけぼの苑施設長

小切間弁護士

あけぼの苑：上統括、片瀬主任、山本主任、久保生活相談員、山上生活相談員、
小林事務リーダー

遊べる：伊織副施設長、藤沢主任、出口主任、中村主任

あかつき保育園：宮田園長、佐藤統括主任、堀田主幹、篠原主幹

東三国丘保育園：井本園長、沖主幹、松岡主幹

かなおか保育園：斎藤園長、川畑副園長、一丸主幹

きらり保育園：川口園長、川村主幹

第2きらり保育園：山元園長、窪田主幹

合計 28 名

内 容：各施設より苦情・相談（2025年度10月～12月の第3期～2026年1月～3月の第4期）について報告を行い、第三者委員より、各施設の報告内容について助言をいただく。今回は、高齢介護事業部、保育事業部合わせて7施設9件の報告があり第三者委員にて助言を頂き検討を行った。ホームページ掲載事例に関しては、掲載することにより個人が特定される可能性があるため非掲載とさせていただく。

《全体を通しての講評》

【谷村 誠先生】

今回報告のあった事例は、「リスク管理は想定外を無くす」という事ですから、情報が多いほうが良いので、普段言えない事や、気づいていても言えない事など、他の園でこのような事例があった等、職員へは話しやすくなります。「苦情は宝」だと思います。共有して頂ければと思います。

インカムについて、みかり会の保育園では、13年程前から活用しています。インカムのメリットや目的を整理しました。1、緊急時の素早い対応が可能となります。例えば不審者等が来られた場合に同時に情報共有が出来ます。2、複数人で同時に情報共有できるため、多くの情報をスピーディーに短時間に集めることが出来る。3、新人へのOJTに活用が出来る。報告、連絡、相談、周知徹底ということをインカムで内容を聞いていることによって、「このような事で報告しないといけない」、また「このような事で情報共有しないといけない」等新人職員が聞

いているだけでOJTに繋がります。トレーニングとしての意味合いとして有効だと思います。

無駄のない効率的な動きで、利用者、園児から目を離さないことが大事になってきます。必要な時に、必要な場所へ移動して、必要な人員で対処することが出来ることが大きなメリットだと思います。

保育園の場合は、園児の自己肯定感を高める事に繋がる。また保護者との信頼関係を強化することに使うことが出来る。例えば、インカムで「〇〇園児が今日このことが出来ました。」と共有をする。インカムを使用している職員誰もが、「〇〇園児今日こんなことができたらしいね」と職員の多くが関わったように共有することが出来、保護者への報告が、一人の担任だけではなく、会った職員皆で保護者に声をかけることが出来るため、保護者からすれば、「自身の子供を多くの職員で見てもらっている。」という信頼関係にも繋がります。インカムをコミュニケーションツールとして使用する事が出来ます。

「ペーシング」という技術について、外国の方とお会いすると、瞬間的に「Understand」と言うように気を使って姿勢を下げた配慮して伝えることがあります。瞬間に「ペーシング」と言うスキルを使っています。なぜそれが出来るのか、相手と対峙した瞬間に自分と違うと判断が出来ているので、ペーシングというスキルを使っています。またそれ以外では、今日の苦情報告内容で、課題を抱えたお母さんに対して、「自分とは違うんだというスタンスで、職員が接することが出来るかどうか」ということが、大事な事だと思います。ペーシングのスキルの中に、1、ミラーリング：として相手の仕草や言葉遣いを合わせるというスキル。2、チューニング：相手の感情や気分に合わせて行動することを指し、相手が喜んでいるときは一緒に喜び、悲しいときは一緒に悲しむことが含まれます。

3、マッチング：相手の話し方のスピードに合わせてたり、口調を合わせたり、方言に合わせてたりすることが大事になってきます。

このように、ペーシングは相手とのコミュニケーションを円滑にし、信頼関係を深めるために重要です。

寄り添うという言葉が出ていましたが、ホスピスで働いておられる淀川キリスト病院理事長、柏木哲夫先生と「月間福祉」で対談させて頂いたのですが、先生は、2000名の方の看取りをされたとおっしゃっていました。励ます、支える、寄り添うということの違い、姿勢で言うと「励ます」は上からです。「支える」ということは、医者スキルを使って病気を治すことで支えることになりますが、「支える」は姿勢として下からになります。「寄り添う」は、横から寄り添うことになります。

「支える」は当然技術、スキルがいります。例えば保育技術、スキル等がいります。「寄り添う」となると人間力が必要となります。人間力となると人の感性が無ければなりません。これは体験でしか培われません。若い職員は特に辛い思いも含めて体験を積んで頂かないと、「寄り添う」という人間力は培われないと思います。繰り返し、繰り返し共に皆様方が苦勞されていくしかありません。「励ます」は、前向きな気持ちを持たせる行為を指します。「支える」は、病気を直してくれてありがとうやケアしてくれてありがとう等感謝があります。「寄り添う」は感謝、安らぎがあります。ということでした。

Anthropic 社 生成 AI Claude Mythos (クロード・ミトス) とは、Anthropic 社が 2026

年4月に発表した史上最高性能のAIモデルです。専門家が考えていた以上に成長しているそうです。Anthropic社も少しブレーキをかけているようです。今回の戦争でも使用されているとの事でした。AIで対応できないのは、高レベルなコミュニケーション、非言語のコミュニケーションとして、表情を見ながらその人を察したり、気持ちを察したり、このようなことは絶対にAIにはできないと言われていています。人間にしかできないと言われていています。保育で言えば、養護の体のケア、心のケア、感情的ケアは、AIはできないと言われていています。人間らしさを出して取り組んで参りましょう。

【関川 芳孝先生】

苦情解決を言葉や書類として表現することは簡単ですが、実際の現場で保育の中に苦情の検討や対応を求めることは、非常にレベルの高い課題といえます。

保護者対応で心が折れかけているとき、苦情が来たからといって園長に呼び出され「どのような経過だったのか」と追及され、「こうするべきだったよね」と注意を受ける。これでは心が折れてしまいませんか。私なら「自分は保育士に向いていないのではないか」と感じてしまいます。

社会福祉法人堺暁福祉会が苦情対応のレベルを上げていくのであれば、同時に「苦情によって保育士の心が折れない仕組み」を作ることが極めて重要です。一生懸命取り組んでいる中で予期せぬ出来事が起き、それが苦情となって園長から事情聴取や注意を受ける。そうした場面でも職員にダメージが残らず、子どもとの関わりが好きであり続けられる組織の仕組みが必要です。

心が折れても戻れる力、すなわち「レジリエンス」とは、困難やストレスの影響を全く受けない強さのことではありません。揺れ動いた後に自分なりの状態へ戻り、必要に応じて行動を選び直す力です。レジリエンスとは、「折れない強さ」ではなく「揺れても戻れる力」と捉えてください

過去の事例を見ても、「注意する」「共通意識を徹底する」といった解決策が示されることが多々あります。しかし、これらはうまく対応できない職員にとっては無理難題であり、単なる精神論に過ぎません。対応できないからこそ問題が起きているにもかかわらず、「注意しなさい」と繰り返し言われたり、全体会議でも同様の指摘を受けたりする環境は、まさに心が折れる原因となります。

こうした「気を付ける」という精神論は捨て、「職員はミスをするものである」という前提に立ち、組織がバックアップする物理的な仕組みを作っていくことが必要です。そのためにも、「最終的な責任は園が取る」という姿勢を明確にしなければなりません。そして、「困ったことや保護者対応の悩みがあれば、話がまとまっていなくてもいいから相談してほしい。こちらから質問して大切なポイントを一緒に考えていこう」と呼びかけることが大切です。

「寄り添う」とは、職員同士、あるいは園長と保育士の間で互いに寄り添い合うことです。それによって、たとえ厳しい苦情を受けて心が折れそうになっても、元に戻る力が身に付いてい

きます。苦情が発生した際には本人を孤立させず、チームで守る姿勢を示してください。「私は組織に守られている」という安心感と実感を与える対応が求められます。

ただ「注意する」「徹底する」「体制を作る」のではなく、その職員をいかにケアできているかを園長や副主任が確認し、日頃から声をかけていくこと。これこそが、保育士が心を折らずに成長できる園づくりにつながります。人間である以上、ミスをゼロにすることはできません。言われたことができない背景には、必ず理由があります。それらを前提としたうえで、苦情解決のあり方を考えていただければと思います。